



# 組合員の声

～組合員の声を活かす～



組合員の声は生協の財産です。組合員や地域社会との積極的なコミュニケーションを図り、組合員からの声を毎日の業務に活かしています。組合員からいただく「声」にもとづいた業務の点検と見直し、改善を行い、業務に反映しています。組合員の声は、コールセンターで一元管理し、業務に反映させてきました。2017年度は13万1900件の声が集まりました。

	16年度実績	17年度実績	前年比	
チャネル別	コールセンター	115,490件	121,341件	105.1%
	ひとことメモ	2,400件	2,139件	89.1%
	ハーツ私のこえ	525件	568件	108.2%
	共済アンケート	1,156件	948件	82.0%
	介護利用者の声	1,015件	1,133件	111.6%
	子育て利用者の声	2,617件	3,589件	137.1%
	地区・事業委員会の声	1,533件	1,030件	67.2%
	総代通信おたより	59件	133件	225.4%
	機関紙おたより	408件	339件	83.1%
	その他	313件	680件	217.3%
<b>合計</b>	<b>125,516件</b>	<b>131,900件</b>	<b>105.1%</b>	

	16年度実績	17年度実績	前年比	
声の性質別	商品品質お申し出	3,719件	2,915件	78.4%
	接遇他お申し出	5,919件	6,933件	117.1%
	良い声	4,842件	5,707件	117.9%
	企画・品揃え要望	1,470件	1,268件	86.3%
	意見要望	2,600件	2,281件	87.7%
	問い合わせ	72,990件	83,335件	114.2%
	地域の声	297件	226件	76.1%
	その他	33,679件	29,235件	86.8%
	<b>合計</b>	<b>125,516件</b>	<b>131,900件</b>	<b>105.1%</b>

## 組合員の声

お惣菜売り場のコロッケにカバーが無いので、衛生的によくないのでは。

→お惣菜売り場に、カバー付きフードケースをつけて衛生面で向上して組合員に喜ばれました。(ハーツさばえ店)

項目	16年度実績	17年度実績	前年比
商品品質お申し出発生率(宅配全体)	114ppm	90ppm	78.9%
商品品質お申し出発生率(宅配農産)	511ppm	367ppm	71.8%
商品品質お申し出発生率(店舗全体)	17ppm	14ppm	82.4%
商品品質お申し出発生率(店舗農産)	66ppm	56ppm	84.8%
お申し出満足度調査(5点満点)	4.1点	3.9点	95.1%

※ppm…100万分の1

## 総代会、地区総代会議、総代通信

組合員の代表である総代を中心に、総代会と年2回の地区総代会議を開催し、方針や、日頃の生協に対する声を聞き、方針に反映させています。総代には年2回総代アンケートを行い、重点方針の理解度や進捗に対する評価を受けています。



## 総代アンケートの声

- ・南越前町への出店、神中店への取り組み評価・期待
- ・生活弱者へのサポートへの評価
- ・生協のサービスへの期待(高齢になった時)
- ・ボランティア活動について
- ・子育て世代に対するサポートへの感謝と期待
- ・40～50代ファミリー層へのサポートに関する期待
- ・チラシが多い(選択性を希望)
- ・食事宅配の改善(介護医療食の利便性、夕食弁当等)

これらの声は、総代の声として、方針などに展開していきます

## ポイント制の導入

2017年度より組合員還元を、組合員から要望の高かった「ポイント制」に変更し、お買物をしてポイントを貯める楽しみにつながりました。ポイント制に移行したことで、特に若い世代の組合員の支持が高まりました。